

●李春旺 李广建

学科馆员制度范式演变及其挑战

摘要 学科馆员制度的发展可分为两个阶段:基于传统图书馆的学科馆员制度范式(第一代),基于数字图书馆的学科馆员制度范式(第二代)。后者将对图书馆业务模式、信息服务方式等提出挑战。图3。参考文献20。

关键词 数字图书馆 学科馆员 馆员职责 信息服务

分类号 G252

ABSTRACT The development of subject librarian system can be divided into two stages, i. e. the system paradigm based on traditional library (the first generation) and the one based on digital library (the second generation). The latter proposes great challenges to library operation patterns and information services. 3 figs. 20 refs.

KEY WORDS Digital library. Subject librarian. Librarian responsibility. Information service.

CLASS NUMBER G252

1 学科馆员制度的演变

20世纪中期,馆际互借制度尚未全面建立,每个图书馆主要依靠自己的馆藏来满足用户的需求。美国一些大学图书馆开始建立馆员与学科教师、研究人员之间的联络制度,通过他们协同工作,改善馆藏资源建设质量,提高图书馆的服务能力。这就是早期的“学科馆员”,又称为“学科联络员”(Liaison),其角色职责主要是馆藏建设,并承担部分参考咨询的工作。进入90年代,受全面质量管理、全员目标管理思想的影响,图书馆的组织结构开始发生变化,学科馆员的角色职责增加了新内容,如公共关系、用户指导、专业参考咨询、电子资源管理等^[1]。学科馆员制度的产生,改变了传统参考咨询被动的服务方式,然而,由于受信息需求、环境因素以及服务手段等方面的制约,这个时期的学科馆员服务在内容上还很有限,服务层次还不够深入,还没有引起科研用户的足够重视。

20世纪末以来,网络技术、数字技术的发展给图书馆带来了前所未有的冲击。首先,网络资源的膨胀发展需要学科馆员的导航,而基于网络的新型学术出版与交流要求学科馆员发挥更重要的作用^[2];第二,数字图书馆的建设在经历信息资源数字化、分布式互操作系统之后,开始向基于用户信息活动环境的方向发展^[3],它希望能将数字图书馆的服务定制嵌入到科研环境中;第三,e-science的建设使创新学习机制的建立、研究机构数字资源的保存和基于开放存取机制的学术交流模式建立成为科研领域的热门话题,而这些方面的研究与建设也给学科馆员提供了新的发展机会^[4]。

信息环境、信息需求的变化导致了图书馆服务范围的扩展。根据米哈伊洛夫的科学交流模式^[5],我们可以将信息生命周期分为信息产生、发布、组织与利用4个过程。传统图书馆的信息管理与服务主要面向信息产生、发布后的信息

“组织”与“利用”过程,包括对信息的采集、加工、存储、检索、报道及原文传递服务等。在数字时代,图书馆将参与信息生命周期全过程的活动。一方面,网络出版使信息发布变得简单容易,图书馆参与信息发布成为可能,学科馆员开始担当学术信息出版者的职责;另一方面,信息环境与科研环境的网络化建设使学科馆员可以更多、更深入地融合到科研活动中,成为科研合作伙伴,开始参与信息“产生”过程的活动。这一切使得学科馆员制度在网络环境下发生了变革。

学科馆员制度是图书馆一种创新服务形式,其根本目标是建立图书馆与学科用户之间的联络机制,主动了解学科需求,并以需求指导信息组织,以便向用户提供主动的学科指导性服务。学科馆员制度从诞生那天起,一直在不断发展演变。依据学科馆员制度赖以依存的信息环境、角色职责、组织机制、服务模式等方面的不同,笔者将学科馆员制度划分为两个发展阶段,即基于传统图书馆的学科馆员制度范式(第一代)、基于数字图书馆的学科馆员制度范式(第二代)。当前学科馆员制度正在经历从第一代范式向第二代范式的演变,而这种范式的演变将使图书馆面临新的挑战。

2 第一代:基于传统图书馆的学科馆员制度范式

第一代学科馆员制度主要基于传统图书馆的组织机制与用户需求,依托印刷型文献资源和手工服务方式,致力于建立图书馆与研究机构之间的学科联络与主动服务机制,初步实现了学科服务与主动服务两大目标,笔者将这种服务模式统称为基于传统图书馆的学科馆员制度。

第一代学科馆员的核心职责是学科联络和专业参考帮助^[6]。具体职责可分为4个方面:①学科需求联络,即建立图书馆主动了解用户需求的交流机制,实现信息从学科用户向学科馆员的流动。②馆藏建设,包括了解本馆及合作单位馆藏学科资源,协助制订资源建设策略与规划,根据学科用

户的意见制定采购定单,负责学科资源的著录、分类与管理以及资源建设质量的评价与监控等。③公共关系与营销,指学科馆员作为图书馆的发言人和资源、服务的推销员,主动向科研人员提供图书馆资源、服务以及相关政策与策略等信息,促进信息从学科馆员向学科用户的流动。④用户服务与用户教育,主要内容包括:提供一线读者服务工作,参考咨询服务,编写资源利用与服务指南,负责用户信息利用的指导与培训等^[7-8]。

在组织机制上,第一代学科馆员制度表现为逐渐成熟与不断发展的过程。主要有两种组织方式:一种是学科馆员分散在原来工作岗位上,兼职完成学科馆员的工作;另一种是通过成立独立的学科馆员领导小组(一般附属于参考咨询部),学科馆员被集中组织、全职工作。具体的组织形式是:①图书馆制定学科馆员组织机制、岗位职责等相关制度,并予以公布;②选择具有一定学科背景和工作能力的馆员(多为高级职称)组建学科馆员队伍,公布学科馆员名单及联络方式;③在各个学科单位(系、学院、研究机构)聘任对口服务的图情教授;④实现学科馆员与图情教授之间的交流与联络;⑤主动的信息提供服务与用户指导^[9-11]。

学科馆员服务是参考咨询服务向纵深发展的结果,但与参考咨询又有明显区别。首先,参考咨询以图书馆内部的参考咨询台为中心,提供被动的提问应答式服务,即“需求提问→信息处理→服务反馈”(见图1)。学科馆员则是一种主动服务模式,它从图书馆内参考咨询台走进科研社区,在与用户的直接交流中主动获取用户需求,并根据用户需求,主动提供服务,其基本模式为“需求→服务”(见图2)。其次,参考咨询提供一般性服务,而学科馆员则提供专业化学科指导服务。

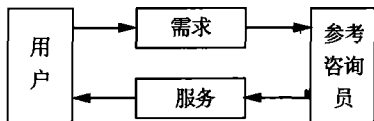


图1 参考咨询员工作模式

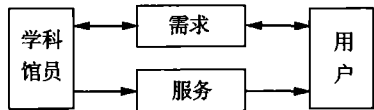


图2 学科馆员工作模式

在传统学科馆员制度下,用户联络的手段主要有电话、信件、调查表、图书馆内的参考咨询、图书馆外的面对面交流等。服务内容主要是印刷型资源,包括全文、文摘或线索信息。服务方式包括:编辑出版学科指导信息并直接分发给对口学科用户,利用广播、报纸、宣传橱窗等工具宣传图书馆资源与服务,群体用户学科信息素养培训与教学,个别用户信息使用现场指导,等等。

3 第二代:基于数字图书馆的学科馆员制度范式

第二代学科馆员制度面向数字化、网络化信息环境,以数字图书馆为依托,充分体现“以用户为中心”的思想,通过数字图书馆系统与研究机构知识管理平台的无缝集成,使学科馆员可以更多地参与科研活动,将信息服务融入到用户个人信息环境中,并根据用户需求指导信息组织,实现信息服务与资源组织的统一,称为基于数字图书馆的学科馆员制度^[12]。

3.1 第二代学科馆员的主要职责

网络改变了图书馆范式与机构文化和图书馆员的角色。网络环境下,学科馆员传统的职责发生了改变。学科馆员要深入到教学、科研活动中,成为教师、团队成员、科研伙伴、学习顾问等,重视学科联络职能^[13]。要以信息需求指导资源建设,将用户服务与资源组织相统一,特别强调对网络资源、电子资源的选择、评价、组织与管理。要充分利用网络技术,开展多种形式信息揭示、发布、导航服务,更注重提供深层次的、主动的学科研究指导性服务,提供学科信息个性化定制服务、主动推送服务、检索代理服务^[14]。学科馆员成为事实上的教师,负责科研用户信息素质教育,并成为 e-learning 环境中的课件设计者、网络学习的指导者、技术环境的维护人员^[15]。

在保留、发展第一代学科馆员角色职责的同时,第二代学科馆员增加了多种新的角色职责。主要包括:

(1)学科信息作者与发布者。作为具有学科背景的信息管理专家,学科馆员将从单一的信息推荐者变为兼有信息生产者与信息发布者多重身份^[16]。第一,学科馆员作为二次文献的作者与发布者,负责本学科领域文献资源的分析、评价、导航、推荐工作,编写文摘、书目、书评、导航目录、数据库评价报告等,并利用网络进行发布。第二,学科馆员作为一次文献的作者与发布者,研究学科进展、发展态势,并建立专题网站发布自己的研究成果,这种形式随着 blog 交流方式的兴起而迅速发展起来。如 Greg Notess 创建了一个搜索引擎专题网站(the Search Engine Showdown),发布他在搜索引擎方面的研究成果,Search Engine Showdown 已经成为当前搜索引擎领域研究人员最重要的参考网站。又如华盛顿大学图书馆员 Gary Price,他创建了一个信息管理专业网站 Resourceshelf,用来发布他收集、组织、撰写的学术文献、评论信息以及学科新闻信息等,Resourceshelf 是当前图书馆学领域最有影响的两个 blog 之一。

(2)信息资源管理者。首先,学科馆员是馆藏印本资源、电子资源和分布式网络资源的管理者,负责这些信息的采集、组织、保存、访问权限管理、信息迁移服务与永久性保存服务等工作。第二,学科馆员是研究机构知识资产的管理者,参与机构数据库的建设与维护,负责研究机构知识资产的标准化组织、永久性保存以及学术成果网络发布(e-print)、交流、开放存取等工作。第三,学科馆员负责学术交流过程中产生的增殖信息管理,包括来自科研人员与学科馆员的交互信息,来自虚拟学术社区的讨论组信息等。通过对研究机构知识资产以及学术交流过程信息的管理,学科馆员

真正融入到科研活动中,有机会获取科研成果形成过程中的相关信息以及科研成果公开发布后的演变信息,以便构建复合数字对象^[17],实现对信息的深层次揭示与管理。

(3) 知识管理员。他包括两方面的职责:第一是知识组织服务,即利用数据挖掘等技术对相关信息进行主题聚类、分析、评价、过滤,从而发现用户最需要的信息内容。第二是竞争情报研究,即根据研究机构的发展需要,由学科馆员综合学科信息、竞争组织信息、机构知识信息等,利用文献计量学等方法进行统计分析与评述,发现学科发展趋势、竞争对手动向以及本机构的优势、劣势等,为科研决策提供情报支持。

(4) 研究人员。作为信息管理专家,学科馆员负责信息组织方法、管理政策、交流机制等方面的研究,跟踪学科进展,研究学科信息发展态势,指导用户获取、理解、使用信息资源,提供相关咨询服务,发挥网络馆员的作用。作为信息技术专家,学科馆员与对口学科研究人员、学习型组织成员、IT 技术专家等协同工作,参与数字图书馆技术研究,设计开发信息管理工作,实现数字图书馆系统和用户信息环境的无缝集成。作为特定学科专家,学科馆员成为机构科研团队的一员,参与对口学科的研究工作。

(5) 虚拟交流的组织者。作为虚拟交流空间的创建、组织与协调者,学科馆员提供空间服务,负责虚拟交流活动的组织以及对交流中产生信息的管理,负责合作式信息挖掘与推荐,负责在线咨询以及专家咨询代理等职责。

3.2 组织机制

在第二代学科馆员制度范式中,图书馆通常组建一个学科馆员管理委员会或顾问组,负责学科馆员工作的发展研究与业务指导,如:制定学科馆员工作规范,研究、开发新的服务模式,推荐学科馆员人选,组织学科馆员培训,指导学科馆员制定个人年度计划,实施学科馆员岗位考核与评价等。委员会下设协调办公室,总体协调各个学科馆员团队的工作^[18]。学科馆员团队,是根据业务内容将学科馆员的工作划分为多种岗位(如资源及元数据管理、研究和教育功能、技术管理等)^[19],再根据学科服务需要,利用分工合作机制动态组建的。学科馆员团队的协作机制不仅包括学科馆员之间的协同工作,也包括学科馆员与学科专家、学科馆员与技术专家之间的合作,从而共同构成一个完整的信息服务体系。

3.3 服务模式

第二代学科馆员的服务模式(见图3)建立在网络环境与数字化资源基础之上,核心目标是实现数字图书馆系统与科研机构知识管理平台的无缝集成,具体的策略是建设学科馆员平台系统,使学科馆员的工作与科研用户信息环境紧密结合。第二代学科馆员新增多种服务手段,如电子邮件、BBS、BLOG、wiki、虚拟交流、专题网站、协作式服务等,新的服务方式有主动推送服务、个性化定制服务、数字参考咨询服务、e-learning 等。

与第一代学科馆员制度相比,第二代学科馆员在服务模式上具有以下特点:

(1) 信息采集、组织与服务等全过程工作都基于网络环

境及相关工具。

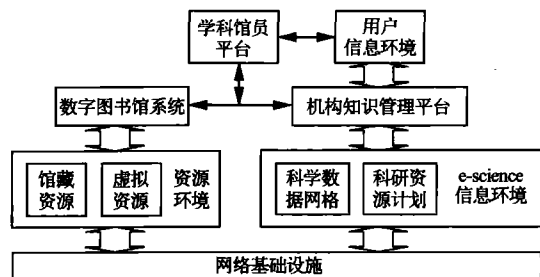


图3 基于数字图书馆的学科馆员服务模式

(2) 服务支撑资源从印刷型转化为数字型,存储方式从本地集中存储转变为分布式存储与互操作。

(3) 服务方式专业化、个性化,面向学科组织资源,并集成专业化检索工具,提供垂直的学科服务和个性化定制服务。

(4) 通过建立学科馆员平台,实现数字图书馆系统与机构知识管理平台的衔接,并与电子政务系统、科研档案系统、工作流管理系统、e-learning 等系统无缝集成,将学科馆员的工作在技术层面上延伸到教学、科研、管理各个领域。

(5) 提供基于网络的协作式服务,包括一个图书馆内部不同学科馆员之间的和不同图书馆之间的学科馆员协作服务等。

4 学科馆员制度范式演变带来的挑战

由于网络技术、数字化技术的发展与应用,科研人员个人的自我信息管理与服务十分必要,设计、开发、集成、组织并提供专业信息管理工具成为一种新的信息需求,而创建并向用户提供虚拟学术交流空间,组织、协调网络学术交流活动将是学科馆员的一项重要工作。同时,学科馆员工作不再依托图书馆大楼,而是分散在科研社区,组合到科研团队里,通过参与科研活动,完成有针对性的信息组织与服务,这就是图书馆功能新的演变——渗透性图书馆^[20]。它与传统图书馆自主组织资源等待用户请求服务的方式截然不同,将导致图书馆内部机构组织和业务流程组织上的变革。

以需求为导向是学科馆员信息服务的重要特征。数字图书馆只有建立了学科馆员服务制度,才能将“以用户为中心”的思想落到实处,并促成图书馆业务中心的转移,即从注重资源建设转向以服务为本,从以图书馆内部业务管理为重点转变到以用户服务为核心,从提供一般性服务转向提供专业化、个性化服务,从文献服务转移到提高知识含量和知识价值的工作上来。传统服务模式下,资源组织者不负责服务,而用户服务者不负责资源,造成图书馆工作与用户需求脱节。学科馆员制度改变了传统图书馆的被动服务方式,通过主动建立与科研用户的交流机制,使数字图书馆可以有针对性地组织资源,并提供预见性服务。学科馆员制度发展必然导致传统图书馆信息服务的重组,包括服务功能的重组以及人力、物力、财力资源的重新分配。

在网络化数字化时代,学科馆员制度不但会进一步深化专

业服务与主动服务,而且会拓展出个性化服务等新的信息服务方式。这里所说的个性化服务是指学科馆员与科研用户协同工作,一起创造、建设可定制的个性化信息而不是发现、检索普通信息,并提供主动的推送服务。传统的独立式学科馆员工作模式将会消失,取而代之的是学科馆员团队协作模式,在分工协作的基础上,学科馆员为用户提供全面而系统的服务。

在数字时代,学科馆员面临诸多技术创新挑战。首先是信息组织技术的创新,第一代学科馆员管理的资源仅仅局限于正式出版的文献,信息对象是单一的、静态的,信息组织技术也比较简单;网络环境下,学科馆员要集成实验数据、研究报告、预印本文献、正式出版文献、后出版文献等信息,构建动态的、复合的信息对象,这将是一种全新的信息组织技术。第二是服务技术创新,从传统图书馆到数字图书馆,学科馆员从在物理空间向用户提供物理服务转向在网络空间向用户提供虚拟服务,新的服务需要创新技术支持。第三,学科馆员需要综合应用各种信息技术,为科研人员提供多种信息处理工具,包括可视化检索、多媒体信息处理、随叫随到的知识管理等工具,支持科研人员自我的信息管理与服务。

网络时代,新技术的发展并没有减少最终用户对图书馆的依赖,学生、教师、科研人员没有时间也没有足够的技能自己获取所需要的全部信息,学科馆员因其主动需求联络与渗透性服务等特点,将扮演更多、更重要的角色。第二代学科馆员不仅要具有传统学科馆员的所有技能,还要有深厚的计算机技术与知识。作为网络馆员,能够轻松驾驭网络环境,完成基于网络的信息采集、组织、研究与服务;作为信息技术专家,负责数字信息管理工具的设计、管理、用户使用指导等工作;作为图书馆的代言人,负责引导用户高效使用图书馆的服务;作为科研机构的信息需求代言人,负责需求导向策略的制定,并最终影响图书馆的信息组织与服务。

参考文献

- 1 Lauren Matacio. Library Liaison Programs in the 21st Century. <http://www.asdal.org/minutes/matacioliason.html>. (2004-03-20)
- 2 James W. Marcum. Visions: The Academic Library in 2012. <http://www.dlib.org/dlib/may03/marcum/05marcum.html>. (2002-12-06)
- 3 张晓林. 数字图书馆机制的范式演变及其挑战. 中国图书馆学报, 2001, 27(6)
- 4 2003 OCLC Environmental Scan: Pattern Recognition. <http://www.oclc.org/membership/escan/toc.htm>. (2004-07-17)
- 5 米哈伊洛夫著;徐新民译. 科学交流与情报学. 北京:科学技术出版社, 1980
- 6 Dickinso n, Dennis W. "Subject Specialists in Academic Libraries: The Once and Future Dinosaurs." In New Horizons for Academic Libraries National Conference of the Association of College and Research Libraries (1st: 1978; Boston). Edited by Robert D. Stueart. Munich and London: Saur, 1979
- 7 姜爱蓉. 清华大学图书馆“学科馆员”制度的建立. 图书馆, 1999, 18(6)
- 8 南开大学学科馆员. <http://202.113.20.150/librarian.htm>. (2004-07-12)
- 9 西安交通大学学科馆员制度. <http://202.117.24.24/html/xjtu/guide/xkgy.htm>. (2004-07-12)
- 10 清华大学图书馆与院系的联系. <http://www.lib.tsinghua.edu.cn/NEW/home38.htm>. (2003-11-28)
- 11 北京大学图书馆学科馆员制度. http://www.lib.pku.edu.cn/fuwu/fuwu_xkgy.htm. (2003-11-28)
- 12 Raym Crow. The Case for Institutional Repositories: A SPARC Position Paper. <http://www.arl.org/sparc/IR/ir.html#app>. (2004-07-12)
- 13 Gaynor Austen. What Is My Core Business? The Academic Librarian As Partner In The Teaching And Research Process. Queensland University of Technology Library. <http://www.library.qut.edu.au/info/help/>. (2002-11-26)
- 14 Peter Ingwersen. Information Retrieval Interaction. Taylor Graham, 1992. <http://citeseer.nj.nec.com/ingwersen92information.html>. (2004-02-25)
- 15 Stephen Pinfield. The changing role of subject librarians in academic libraries. Journal of Librarianship and Information Science, 2001, 33(1)
- 16 Péter Jascó. Librarians as Digital Authors and Publishers. <http://www.infotoday.com/cilmag/may01/jacso.htm>. (2002-11-25)
- 17 李春旺, 张晓林. 复合数字对象研究. 情报学报, 2004(4)
- 18 Martin, J. V. Subject specialization in British university libraries: a second survey. Journal of Librarianship and Information Science. 1996, 28(3)
- 19 Steven E. Gromatzky. Academic Librarians 2012: Researchers, Technologists and Proactive Partners. <http://alpha.fdu.edu/~marcum/gromatzky.doc>
- 20 Wendy P. Lougee, Diffuse Libraries: Emergent Roles for the Research Library in the Digital Age. Washington, D. C.: Council on Library and Information Resources, 2002. <http://www.clir.org/pubs/reports/pub108/pub108.pdf>. (2004-07-18)

李春旺 中科院文献情报中心博士研究生, 副教授。通信地址: 北京市中关村北四环西路33号。邮编100080。

李广建 北京师范大学管理学院副院长, 博士, 教授, 中科院文献情报中心博士生导师。通信地址: 北京师范大学管理学院。邮编100875。(来稿时间: 2004-09-06)